

REICE
Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas
Abriendo Camino al Conocimiento
Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-MANAGUA

Vol. 7, No. 13, Enero – Junio 2019

REICE ISSN: 2308-782X

REICE | 122

<http://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE>
revistacienciaseconomicas@gmail.com

Humanos con talentos en las organizaciones

Humans with talents in organizations

Fecha recepción: marzo 18 del 2019

Fecha aceptación: mayo 20 del 2019

Taniuska Gutiérrez Gutiérrez
Docente del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Correo: taniuzkag@hotmail.com
ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5327-090X>

DOI: <https://doi.org/10.5377/reice.v7i13.8178>



Derechos de autor 2018 REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas. Esta obra está bajo licencia internacional [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/). Copyright (c) Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas de la UNAN-MANAGUA

Resumen.

El objeto de estudio del presente artículo pretende identificar las habilidades blandas del talento humano que integran la fuerza laboral de una organización de cualquier índole. Se identifican algunos elementos estándares de comportamiento y personalidad de los individuos, con potencial competitivo que se requiere en la actualidad para desarrollar funciones que no omiten la importancia de la capacidad cognitiva y los estudios realizados para desempeñar puestos idóneos. Para obtener estos datos se utilizó el método de investigación descriptiva, en donde se recolectó información a través de la técnica de entrevista directa con algunos actores miembros de la facultad de ciencias económicas de la UNAN-Managua. Para concluir este intrincado tema se podría decir que cada ser humano es único y sus talentos y habilidades las desarrolla de forma innata, adaptándolas al ambiente laboral al cual pertenece para lograr los objetivos individuales y colectivos. Esto hace que las habilidades blandas sean insustituibles por la inteligencia artificial.

Palabras claves: Habilidades Blandas Talento humano Comportamiento humano, Inteligencia emocional Personalidad

Abstract

The object of study of this article aims to identify the soft skills of human talent that make up the workforce of an organization of any kind. Some standard elements of behavior and personality of the individuals are identified, with competitive potential that is currently required to develop functions that do not omit the importance of the cognitive capacity and the studies carried out to perform suitable positions. In order to obtain these data, the descriptive research method was used, where information was collected through the direct interview technique with some of the members of the faculty of economics at UNAN-Managua. To conclude this intricate theme one could say that each human being is unique and their talents and abilities are developed in an innate manner, adapting them to the work environment to which they belong to achieve individual and collective objectives. This makes soft skills irreplaceable by artificial intelligence.

Key words: Soft Skills Human Talent Human Behavior, Emotional Intelligence Personality

Introducción

Nos pasamos los días intentando entender el mundo, percibiendo las emociones de los demás y simulando en nuestro interior nuestras propias emociones. A medida hay desajustes en la forma en que percibes tus propias vulnerabilidades y lo que otras personas piensan de ellas. En este contexto tener la destreza de reconocer y manejar adecuadamente tus emociones, además de ser empático y entender las emociones ajenas se ha vuelto muy necesario.

REICE | 125

Y como es sabido, es difícil conseguir el éxito sin interactuar por lo que las habilidades blandas pasan a primer plano en las relaciones entre colaboradores de una organización. Las habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo, la calidad humana, la capacidad de adaptación, la habilidad para resolver problemas, la tolerancia a la presión, la creatividad, entre otras, nos permiten relacionarnos de una manera efectiva y afectiva para lograr los objetivos en común con la organización a la que pertenecemos.

Richard bandler y John Grinder precursores en los estudios de los patrones de conducta humana aseveran que por medio de la comunicación y el lenguaje se producen cambios en el comportamiento. Si tomamos en consideración que el cerebro es un radar portátil que se especializa en detectar lo que le rodea, se puede concebir la idea de que se necesitan más las habilidades blandas para interactuar, que el coeficiente intelectual IQ en términos de rendimiento académico o laboral. Según Goleman (Goleman, 1995) El coeficiente intelectual IQ solo representa un 20% de la inteligencia necesaria para sobrevivir, el resto es inteligencia emocional y esta depende de la capacidad que tienen los seres humanos de relacionarse de manera intrapersonal e interpersonal.

La inteligencia interpersonal te da la habilidad de conocer y reconocer tus emociones, tener autocontrol y autogestión de ellas y la automotivación, mientras que la inteligencia intrapersonal te da la capacidad de desarrollar la empatía y la

habilidad de relacionarte socialmente. El ser humano es altamente social porque vive rodeado de otros seres, como la familia, los amigos, la comunidad, los compañeros de trabajo, y otros conocidos o desconocidos con los que tiene que interactuar para satisfacer sus necesidades y deseo.

A partir de tus pensamientos se desarrollan las palabras y las acciones. Cómo son de poderosos nuestros pensamientos y nuestras palabras que podemos construir o destruir, agradar u ofender, ser comprendidos o crear malos entendidos a partir de la forma en que nos comunicamos. La comunicación es una de las habilidades blandas más importantes para sobrevivir y relacionarnos en este mundo lleno de emociones y reacciones. Principalmente por los medios tecnológicos que utilizamos para acortar distancia, vuelven la comunicación más compleja y expuesta a malas interpretaciones.

Habilidades blandas / Soft skills: Es un término utilizado en la psicología organizacional relacionado con el cociente de inteligencia emocional, y que es el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, amistad y optimismo que caracteriza a las relaciones con otras personas, incluyendo el sentido común y la actitud flexible positiva. (IMPEL mx, 2019)

Las habilidades blandas son competencias conductuales. También conocido como habilidades interpersonales, incluyen competencias como habilidades de autonomía, autoliderazgo, coherencia, integridad, capacidad de atención y de escucha, autorregulación, interés, curiosidad, autenticidad, responsabilidad personal y social, capacidad de reflexión, proactividad, pasión, motivación intrínseca, lógica divergente, humildad, aprendizaje continuo, empatía, capacidad de síntesis y de argumentación, gestión del tiempo, confianza...

Todo hard necesita un soft 'diseñado' a medida, que lo gestione, que lo lidere y acompañe hasta la consecución de los objetivos.

Personalidad:(Krauskopf, 1994)La personalidad también se refiere al patrón de pensamientos, sentimientos, ajustes sociales y comportamientos exhibidos consistentemente a lo largo del tiempo que influye fuertemente en las expectativas, autopercepciones, valores y actitudes de uno. La personalidad también predice las reacciones humanas a otras personas, problemas y estrés.¹² Allport (1937) describió dos formas principales de estudiar la personalidad: la nomotética y la idiográfica. La psicología nomotética busca leyes generales que puedan aplicarse a muchas personas diferentes, como el principio de autorrealización o el rasgo de la extraversión. La psicología idiográfica es un intento de comprender los aspectos únicos de un individuo en particular.

• .

«Personalidad» es un conjunto dinámico y organizado de características que posee una persona que influye de forma única en su entorno, cogniciones, emociones, motivaciones y comportamientos en diversas situaciones. La palabra «personalidad» tiene su origen en la persona latina, que significa máscara.

Freud (Freud, 2018) afirma que nuestro carácter está determinado por la biología. El cerebro del ser humano ha venido evolucionando desde hace millones de años, el primer vestigio en los animales les permitía la supervivencia; el cerebro reptiliano lleno de instintos, luego se desarrolla el sistema límbico donde se alojan las emociones, este se destaca en los mamíferos, que poseen la capacidad de asociarse y relacionarse, y lo que nos diferencia como seres pensantes es el cerebro de la razón y el entendimiento que se ubica en la corteza neuronal, a partir de los Homo sapiens crecemos y nos desarrollamos como la raza predominante y con inteligencia superior. (macclean, 2019) (El Cerebro Triuno de Paul McLean) Ver anexo1

Partiendo de eso, los seres humanos desarrollan distintas habilidades para relacionarse con otros seres, como la comunicación, que es la base de todo, donde

debemos reconocer los instintos, las emociones y la razón para lograr las buenas relaciones interpersonales. Independientemente de los sistemas representacionales o los rasgos de la personalidad, donde se ven expuestos los elementos del carácter.

El objetivo de la presente Investigación es analizar la importancia y trascendencia de las habilidades blandas que predominan en los colaboradores de las organizaciones. Determinando como problema de la investigación si serán las habilidades blandas más importantes que el coeficiente intelectual que poseen los colaboradores, para desempeñar un puesto dentro de una organización. En un futuro no muy lejano y en dependencia de los gigantescos avances de la ciencia, el coeficiente intelectual IQ, será sustituido por la inteligencia artificial, esta será capaz de superar en tiempo y eficiencia las operaciones ordinarias de un ser humano, pero lo que nunca podrá ser igualado son las habilidades blandas que desarrolla un colaborador promedio de una organización.

La importancia de las habilidades blandas de cada talento humano es que es irremplazable por la inteligencia artificial, los avances de la ciencia nunca podrán descifrar e imitar las emociones de los seres humanos

El talento humano desarrolla actividades diversas a partir de sus habilidades blandas, definidas como un conjunto de elementos necesarios para relacionarnos con otros seres. Ya que somos seres altamente sociales, vivimos en comunidad, formamos familias, pertenecemos a organizaciones de distintas índoles, interactuamos entre sí para sobrevivir, por lo tanto, requerimos de habilidades como la comunicación efectiva y afectiva, la empatía, la capacidad de adaptación, capacidad para resolver problemas, la tolerancia, la creatividad, el trabajo en equipo, entre otras muchas habilidades necesarias para el logro de la auto realización y satisfacción de necesidades

Material y Método

Este artículo es de carácter descriptivo y documental (universia net, 2019)

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

REICE | 129

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

Tiene un enfoque cualitativo, con un proceso de análisis deductivo y con profundidad de ideas. La investigación cualitativa tiene su origen en las ciencias sociales, como la antropología, la sociología y la psicología.

Esta, involucra observar la realidad a través de un enfoque interpretativo; la investigación cualitativa estudia las características y las cualidades de un fenómeno (de ahí su nombre).

A este último grupo pertenece la investigación documental, puesto que esta pretende interpretar la realidad a través de documentos y otras fuentes de información.

Se utilizó el método de Observación directa en los sujetos de la muestra representativa. (gestioplolis, 2019) La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es

el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación.

REICE | 130

En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización.

La población está determinada por los colaboradores de distintas profesiones que pertenecen a la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Para determinar la muestra representativa se utilizó el muestreo no probabilístico. (Tamayo, 1997).

La entrevista es una conversación entre dos o más personas con la finalidad de recabar información de utilidad para la investigación. Sus componentes son el entrevistador y el entrevistado y una guía de preguntas. En la conversación fluyen ejemplos de vidas y enriquecimiento de la información recabada ya que, aun con la guía de preguntas surgen nuevas interrogantes y respuestas, en dependencia del entrevistado. Ver anexo 2

Resultados y Análisis

Los resultados obtenidos de la recavación de información a partir de la observación, los documentos y la aplicación del instrumento, identifican que:

Las personas desconocen el termino soft skill o habilidades blandas porque es moderno, pero reconocen a medida del intercambio de información y los ejemplos

que mencionan, que realmente tienen habilidades que les han permitido crecer y relacionarse en el ámbito laboral.

Muchos coinciden en las habilidades que poseen y que por necesidad han tenido que desarrollar o perfeccionar en el ambiente laboral que pertenecen; como es la habilidad para comunicarse eficientemente; la empatía para comprender a otros seres de su ambiente directo e indirecto; el liderazgo se destaca en algunos colaboradores que consideran tenerlo innato independientemente que ocupen puestos de mando o tengan personal bajo su responsabilidad.

REICE | 131

Algunos otros datos aportados por la muestra representativa seleccionada, identifican rasgos de su personalidad y elementos de su carácter, por ejemplo, ser aventurero, que le guste hacer deportes, que tengan la capacidad de tocar instrumentos musicales, o la habilidad para dibujar, cocinar, bailar, tomar la iniciativa, ser organizados, tener espíritu de superación, ser muy elocuentes, entre otros aspectos muy particulares.

Las habilidades blandas están relacionadas con la inteligencia emocional y el comportamiento humano, a partir de aquí podemos decir que ninguna organización tiene éxito si no basa sus actividades en las relaciones interpersonales y la comunicación de todos sus miembros. Siempre estamos relacionándonos y por lo tanto hacemos uso de las habilidades sociales para lograr los objetivos individuales o colectivos

Los puestos de trabajo que los colaboradores desempeñan en una organización exigen ciertas habilidades blandas, como la capacidad para resolver problemas, conflictos y dar soluciones factibles, el manejo de emociones internas y externas que creen un ambiente organizacional idóneo, la capacidad de manejar humanos con talentos distintos, el grado de empatía para relacionarse con todos los miembros, entre otras, independientemente del coeficiente intelectual y del grado

académico obtenido, del puesto que desempeñe y de las condiciones socioculturales del el colaborador.

Diagnosticando la hipótesis que asevera que la inteligencia artificial creada por el mismo ser humano, en un futuro no muy lejano, llegará a supera al coeficiente intelectual, probablemente suceda, pero jamás podrá igualarse o sustituir las habilidades blandas y la inteligencia emocional que los seres humanos son capaces de adaptar a sus necesidades y ambiente en el que se desarrollan.

REICE | 132

El factor diferenciador de toda organización es el aporte de todas las habilidades que poseen sus colaboradores. Formar un equipo de trabajo enfocado en sus habilidades persigue el éxito en cada objetivo, meta o proyecto que se plantee la organización.

Todos los seres humanos tenemos y desarrollamos diferentes tipos de habilidades y múltiples inteligencias; entre ellas podemos mencionar la inteligencia cognitiva, que es la capacidad de adquirir conocimientos y aprendizaje intelectual en cambio la inteligencia emocional está dada por cinco dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales;

El termino habilidades blandas o Soft skill es relativamente moderno y poco conocido, y hay personas que lo desconocen y no la asocian a lo que en la práctica hacen, ni lo relacionan con la medida del coeficiente emocional para valorar su grado de inteligencia social.

Algunas personas consideran que reciben poco reconocimiento de las habilidades blandas que poseen, por parte de sus empleadores o colegas de la organización, en algunos casos si son tomadas en consideración para la evaluación al desempeño del colaborador y tomar la decisión de asignarle responsabilidades o ascenderlo de puesto, incluyendo sus conocimientos y su grado académico.

Se considera que las habilidades van en dependencia de la personalidad y carácter de cada individuo. Pero también ya cada quien trae de forma innata al ambiente

organizacional sus propias habilidades y en las distintas circunstancias o en dependencia del entorno laboral, estas habilidades se perfeccionan o se desarrollan. Se destacan las siguientes habilidades en los colaboradores entrevistados:

- Comunicación
- Autocontrol
- Empatía
- Adaptabilidad
- Liderazgo
- Confianza en sí mismo o la confianza que genera
- Servicial
- Capacidad para transmitir o compartir conocimientos
- Sociable o amistoso
- Inspirador
- Dinámico
- Creatividad
- Mediadora, conciliadora, imparcial,
- Innovador
- Trabajo en equipo
- Manejo y control de emociones
- Observador
- Facilidad para hacer amigos
- Excelencia en la planificación
- Toma de decisiones
- Sensibilidad
- Aventurero
- Iniciativa
- Extrovertido
- Espíritu de superación
- Humildad
- Diplomacia
- Fuerza de voluntad
- Fijación de metas y propósitos
- Ambición

Conclusiones

El resultado de estudio sugiere que, la capacidad de adaptación, la comunicación, el manejo de emociones, capacidad para resolver problemas y la empatía son las habilidades universales que todo ser humano posee y desarrolla a lo largo de su vida. Pero es en la etapa de la primera infancia donde se aprenden estas habilidades. En los primeros cinco años de vida el ser humano se vale de sus instintos para sobrevivir, crea vínculos afectivos, se comunica de una u otra forma, los niños aprenden a interactuar con otras personas, analizan el comportamiento de cada miembro de su entorno, jugando aprenden a compartir, resolver conflictos, aceptar las diferencias, aprenden a gestionar sus emociones y todo esto se convierte en habilidades blandas para la vida.

REICE | 134

Las habilidades blandas no obedecen a una regla fija, son evolutivas, mejorables y moldeables por lo que se debe estimular el desarrollo de nuevas habilidades y el perfeccionamiento, que aporta cada colaborador, principalmente las que están enfocadas al desempeño de sus funciones, para lograr los objetivos colectivos e individuales de la organización compuesta por humanos con talentos.

Relacionarse adecuadamente, aprender a liderar, tener capacidad de gestión del tiempo y los recursos, negociación y resolución de conflictos, productividad personal todo ello son habilidades excepcionales que debemos aprender a dominar no sólo porque desarrollan nuestro potencial, sino porque son, como decíamos al principio, las habilidades más valoradas por empresarios y líderes de éxito.

Referencias Bibliográfica

- Freud, S. (2018). *Teoría de la personalidad en psicología*. Obtenido de [www.psicologia-online.com: https://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-sigmund-freud-1104.html](https://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-sigmund-freud-1104.html)
- gestiopolis*. (enero de 2019). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*.

Krauskopf, C. &. (1994). *wikipedia*. Obtenido de psicología de la personalidad:
https://es.wikipedia.org/wiki/Psicolog%C3%ADa_de_la_personalidad

maclean, P. (enero de 2019). *cerebro humano*. Obtenido de
[/site/cerebrohumanoycalculoracional/algunos-nombres/paul-maclean-cerebrotriuno](http://site/cerebrohumanoycalculoracional/algunos-nombres/paul-maclean-cerebrotriuno)

Tamayo. (1997). El proceso de investigación científica. En T. Mario, *El proceso de investigación científica*. Mexivo: Editorial Limusa S.A. Obtenido de Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997

Universia.cr. (abril de 2019). *universia net*. Obtenido de
<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Anexos

Anexo 1

Evolución



Fuente: El Cerebro Triuno de Paul Mc Lean

Anexo 2

Entrevista

Dirigido a trabajadores de entidades públicas y privadas, con la finalidad de Identificar el grado de importancia que las personas, que integran una organización laboral le dan a las habilidades blandas (**Es un término utilizado en la psicología organizacional relacionado con el cociente de inteligencia emocional, y que es el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, amistad y optimismo que caracteriza a las relaciones con otras personas, incluyendo el comportamiento en el ambiente laboral**)

REICE | 136

Elaborado para fines de investigación

1. ¿Sabe lo que son las habilidades blandas?
2. ¿Conoce usted sus habilidades blandas?
3. ¿Mencione las habilidades blandas que reconoce en usted?
4. ¿Cuáles habilidades blandas a identificado en otras personas que lo rodean en el entorno laboral?
5. ¿Considera usted que sus habilidades blandas fueron reconocidas por su empleador al momento de ser contratado?
6. ¿En el puesto que desempeña son importantes las habilidades blandas que posee?
7. ¿Ha desarrollado habilidades blandas en el transcurso de su vida laboral?
8. ¿Siente que estas habilidades desarrolladas son una necesidad o una obligación?
9. ¿Considera que las habilidades blandas dependen de la personalidad?